	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-It06
	INSTRUCTIVO EXTERNO SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS VIRTUALES AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	VERSIÓN: 001
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-01-30

## Instructivo Técnico.

# INSTRUCTIVO EXTERNO SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS VIRTUALES AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

UC-It06

SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

SENADO DE LA REPÚBLICA

## TABLA DE CONTENIDO

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**
- 4. RESPONSABLES**
- 5. SOLICITUD DE LAS VISITAS GUIADAS AL CONGRESO DE LA REPUBLICA**
  - 5.1. PRESENTACIÓN**
  - 5.2. ASPECTOS GENERALES**
  - 5.3. SOLICITUD**
    - 5.3.1. CANALES DE ATENCIÓN PARA REALIZAR LAS SOLICITUDES DE VISITAS GUIADAS AL CONGRESO**
    - 5.3.2. SOLICITUDES DE VISITAS GUIADAS AL CONGRESO, A TRAVÉS DE LA APP PQRSD SENADO**
    - 5.3.3. SOLICITUDES DE VISITAS GUIADAS AL CONGRESO, A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA PQRSD SENADO**
  - 5.4. PROGRAMACIÓN**
  - 5.5. DESARROLLO DE LA VISITA GUIADA VIRTUAL**
  - 5.6. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**
  - 5.7 CIERRE**
- 6. PUNTOS DE CONTROL**
- 7. BASE LEGAL**
- 8. ANEXOS**
- 9. FORMATOS**
- 10. DOCUMENTOS RELACIONADOS**
- 11. CONTROL DE CAMBIOS**

## 1. OBJETIVO

Presentar a los ciudadanos un instructivo pedagógico que sirva de guía para solicitar la realización de Visitas Guiadas al Congreso de República virtuales, facilitando la relación entre el público solicitante y la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso de la República.

## 2. ALCANCE

Este instructivo incluye todas aquellas actividades y trámites necesarios para que ciudadanos nacionales y extranjeros, colegios, universidades y grupos organizados, soliciten, programen y realicen una Visita Guiada al Congreso de la República de forma virtual.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Monumento Nacional:** obra o edificio que por su importancia histórica o artística toma bajo su protección el Estado.

**Capitolio Nacional:** ubicado en el costado sur de la Plaza de Bolívar es la sede de la Rama Legislativa del Poder Público en Colombia. Por ser monumento nacional cuenta con un atractivo arquitectónico e histórico de interés para sus visitantes.

**Congreso de la República de Colombia:** Cuerpo Colegiado bicameral conformado por el Senado de la República y la Cámara de Representantes. El Congreso tiene su sede en el Capitolio Nacional en la ciudad de Bogotá, D.C.

### **Visita Guiada al Congreso:**

Es un ejercicio pedagógico en el cual estudiantes de colegios, universidades, visitantes protocolarios y grupos de la sociedad civil visitan el Capitolio Nacional de forma virtual, conocen su historia, arquitectura y arte. Allí los expositores interactúan con los asistentes sobre el Congreso, su función constituyente legislativa y de control político, y la participación relevante en la vida nacional que cumple la Rama Legislativa del Poder Público.

**Visitante:** Ciudadano nacional o extranjero que visita el Capitolio Nacional.

**Seguridad:** Conjunto de medidas implementadas por la Policía Nacional del Congreso para el ingreso y permanencia de los visitantes en las instalaciones del Congreso de la República.

**Recorrido virtual:** Proyección a través de plataformas digitales del patrimonio arquitectónico y cultural del Capitolio e instrucción del trámite legislativo.

**Patrimonio arquitectónico y cultural:** “El patrimonio cultural es la expresión creativa de la existencia de un pueblo en el pasado remoto, en el pasado cercano y

en el presente. Nos habla acerca de las tradiciones, las creencias y los logros de un país y su gente. La palabra patrimonio significa algo que ha sido heredado, debe, de hecho, considerarse como el legado que recibimos de nuestros ancestros y que debe pasar a las futuras generaciones”. (Ministerio de Cultura 2021)

**Procedimiento legislativo:** “Diferentes etapas formales a cargo de distintas instancias del Estado, cuyo resultado o producto final es la Ley”. Procedimiento Legislativo Colombiano- (Sepúlveda J.A 2014)

**Museo Vivo:** Institución pública o privada en la que ocurre una exposición de objetos de interés cultural, mientras que se desarrollan actividades propias de la vocación de la institución.

#### **4. RESPONSABLES**

- **Coordinador Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso- UAC:** Planificar con el Subcoordinador de la UAC las actividades relacionadas con el Programa de Visitas Guiadas al Congreso
- **Subcoordinador Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso- UAC:** Organizar, coordinar y liderar el programa de Visitas Guiadas al Congreso.
- **Guía:** Brindar información y acompañamiento al grupo de visitantes. Apoyar en las actividades administrativas del Programa cuando se asigne y con el equipo de apoyo en los recorridos ejercer control sobre el grupo de visitantes.
- **Personal de apoyo administrativo:** Participar en la logística de las actividades previas al desarrollo de la Visita Guiada al Congreso de la República virtual.

#### **5. SOLICITUD DE LAS VISITAS GUIADAS AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA VIRTUAL**

##### **5.1. PRESENTACIÓN**

En el marco del Programa Jornadas de Puertas Abiertas se desarrollan las Visitas Guiadas al Congreso que se instituyeron desde el año 2004. Con la expedición de la Ley 1147 de 2007 se estableció la responsabilidad a cargo de la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso, con el objeto de establecer un enlace de comunicación entre el Congreso y la sociedad como ciudadanos nacionales y extranjeros, colegios, universidades y grupos organizados.

Durante el recorrido virtual, de manera pedagógica, se comparte historia, arquitectura y arte de las edificaciones que albergan la Rama Legislativa del Poder Público y su entorno. Se expone, además, acerca del funcionamiento del Congreso y trámite legislativo, partidos políticos como agentes de participación democrática.

##### **5.2. ASPECTOS GENERALES**

**Visitas Guiadas modalidad virtual**

### Pasos para solicitar Visitas Guiadas al Congreso

1. Realizar solicitud de Visitas Guiadas al Congreso
2. Usted recibirá respuesta de acuerdo con la disponibilidad de la agenda
3. Confirmación de la visita con fecha y hora y remisión de los documentos a diligenciar.
4. Envío del formato de inscripción
5. Conectarse el día y hora agendada a la videoconferencia por medio de link enviado
6. Responder encuesta de satisfacción

### **Horario**

Las Visitas Guiadas al Congreso virtuales se realizan de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., según programación.

### **Duración:**

El recorrido de la Visita Guiada al Congreso virtual tiene una duración aproximada de 2 horas.

### **Número de visitantes por grupo:**

El número máximo de visitantes es ilimitado.

## **5.3 SOLICITUD**

Las personas naturales y jurídicas, instituciones o grupos organizados interesados pueden presentar solicitud de Visita Guiada al congreso de la República- virtual utilizando cualquiera de los siguientes canales:

### 5.3.1. Canales de atención para realizar las solicitudes de Visitas Guiadas al Congreso.

## CANALES DE ATENCIÓN PARA SOLICITUDES DE VISITAS GUIADAS

### DIGITAL



[visitasguiadascongreso@Senado.gov.co](mailto:visitasguiadascongreso@Senado.gov.co)




**App PQRSD Senado**

**Portal web** <http://192.168.0.140:81/CiudadanPQR/Paginas/Login.aspx>

*De lunes a viernes después de 5:00pm, sábados, domingos y festivos, se da por recibida el día siguiente habil*


### PRESENCIAL

**UNIDAD COORDINADORA DE ATENCIÓN CIUDADANA**

 Calle 11 # 5-60 tercer nivel,  
Centro Cultural Gabriel García Márquez,  
Bogotá. D.C.

*Lunes a viernes de 8:30am a 5:00pm*

**UNIDAD DE CORRESPONDENCIA**

 Carrera 7 # 8-68 , primer piso,  
edificio nuevo del Congreso  
Bogotá, D.C.

*Lunes a viernes de 8:00am a 12:30pm  
y 1:30pm a 5:00pm*

*Aplica atención especial y preferente*

### TELEFÓNICO



**Línea nacional gratuita**

**01 8000 122512**

**Bogotá**

**(57) (60) (1) 382 2306**

**(57) (60) (1) 382 2307**

**(57) (60) 1) 390 4050**

**Línea para personas con discapacidad auditiva**

**(57) (60) (1) 382 2306**

*De lunes a viernes después de 8:30am a 5:00pm*



### 5.3.2. Solicitudes de Visitas Guiadas al Congreso, a través de la App PQRSD Senado.



### 5.3.3. Solicitudes de Visitas Guiadas al Congreso, a través de plataforma PQRSD Senado.

**1** Digite la URL en el explorador de su preferencia.

<http://192.168.0.140:81/CiudadanoPQR/Paginas/Loggin.aspx>

**2** Haz click en la opción "Ingrese aquí" para crear su usuario

**3** Diligencie sus datos básicos y de click en "Registrar"

**4** Inicie sesión y seleccione la opción "Nueva Solicitud"

**5** En la ventana Radicar Documento, realiza tu solicitud, registrando asunto y descripción de la petición

**6** En el campo tipo de solicitud debes registrarla como "Visitas Guiadas".

**7** Click en el botón "Radicar"

**8** Al finalizar se desplegará una ventana de información donde podrás ver el ID y el No. de radicado

¿Cómo presentar sus solicitudes Visitas Guiadas, a través de la Plataforma PQRSD Senado?





## **5.4. PROGRAMACIÓN**

Al recibir su solicitud, la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso verifica la disponibilidad de la fecha solicitada.

- Si no existe disponibilidad, se informa al solicitante y se verifica con él la viabilidad de programar la Visita Guiada virtual en fecha disponible.
- Si hay disponibilidad en la fecha solicitada, la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso enviará un correo electrónico al solicitante adjuntando: - “UC-It041 Instructivo Externo Solicitud Guía Visitas Guiadas al Congreso de la República virtual”- Formulario de inscripción “Visitas Guiadas al Congreso”.

Cuando se haya recibido el formulario de inscripción diligenciado, la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana enviará un correo electrónico con la confirmación formal de la Visita.

Una semana antes de la visita, la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso realiza un recordatorio telefónico al solicitante.

## **5.5. DESARROLLO DE LA VISITA GUIADA VIRTUAL**

Inicia con el saludo de bienvenida, se especifica el desarrollo de la visita y presentación de los expositores. Es necesario precisar que la visita se graba desde la presentación hasta que salga de la video-llamada el último visitante.

A través de plataformas digitales se realiza el recorrido virtual por las instalaciones del Capitolio Nacional dando a conocer sus sitios más representativos, las características de su arquitectura, la historia de cada espacio y sobre el trámite legislativo.

Sitios representativos:

- Plaza de Bolívar.
- Patio Tomas Cipriano de Mosquera.
- Patio Rafael Núñez.
- Patio de las Esculturas.
- Patio Gaitán.
- Salón Elíptico.
- Salón Boyacá.
- Recinto del Senado.
- Salón de la Constitución.

En el desarrollo del recorrido se narra sobre la historia, arte y la arquitectura del Capitolio Nacional y se expone a grandes rasgos cómo se estructura el Estado, cómo funciona el Congreso, cuál es el proceso de construcción de una ley, y la división por curules de las Cámaras que componen el Congreso como agentes de participación y construcción democrática.

## **5.6. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**

Al finalizar la Visita Guiada se diligencia la **UC-Fr02 Encuesta de Satisfacción** por el responsable del grupo o por dos integrantes del mismo, con la finalidad de conocer su nivel de satisfacción y oportunidades de mejoramiento

## 5.7. CIERRE

El Guía realiza el cierre de la Visita Guiada virtual.

## 6.PUNTOS DE CONTROL

- Verificar el diligenciamiento del Formulario de inscripción.
- Verificar que el número de encuestas de satisfacción aplicadas sea el establecido.

## 7. BASE LEGAL

- Ley 1147 del 2007, por la cual se crea la Unidad de Atención Ciudadana.

## 8. ANEXOS

N/A

## 9. FORMATO

- [UC-Fr02 Encuesta de Satisfacción.](#)

## 10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- [UC-Pr03 Procedimiento programación y ejecución de visitas guiadas al Congreso.](#)

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Andrea Rocha	<b>Nombre:</b> Mónica Vanegas Montoya	<b>Nombre:</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Senado de la República.
<b>Cargo:</b> Funcionaria de la UAC	<b>Cargo:</b> Coordinadora de la UAC	<b>No. Acta y Fecha:</b> : <a href="#">Acta No. 23.01 del 30 de enero de 2023</a>